

Az infrastruktúraépítéstől a szolgáltatás-menedzsmentig – avagy merre tovább, egyetemek?

*Ritter Dávid, ritter.david@itk.elte.hu
ELTE Információtechnológiai Központ
1088 Budapest, Múzeum krt. 4/C*

A magyar felsőoktatás informatikai eszközparkja és szolgáltatásai az utóbbi években örvedetes fejlődést mutattak. Ez a fejlődés vélhetőleg középtávon is adott – az uniós infrastruktúra-fejlesztési források és a regionális egyetemi tudásközpontok kialakulása csak erősítheti ezt a folyamatot. A felsőoktatási „informatikai közmű” működtetése, menedzselése azonban egy sor olyan problémát vet fel, amelyre nem minden esetben készültünk fel, illetve amelyek új módszertani megközelítést igényelnek.

A felsőoktatásban tapasztalható IT „bumm” az intézmények működésében meghatározó szerepet adott az informatikai megoldásoknak. Következésképp az intézmények polgárai napi munkájuk során egyre inkább függenek ezektől, így folyamatosan nő az igény a megbízható, mérhető, ellenőrizhető szolgáltatások iránt. Egyre inkább az a helyzet áll elő, hogy a felhasználók „vevőként”, a belső szolgáltatók „eladóként” szerepelnek a belső folyamatokban, és a tudásközpontok létrejöttével belépő üzleti, tudományos partnerek igényeivel ez a trend csak erősödni fog.

A problémára első megközelítésben megoldást nyújthatnak az üzleti élet szolgáltatásmenedzsment módszerei. Azonban a felsőoktatás speciális terület, szabályozottsága, hierarchikus viszonyai gyengébbek, a szolgáltatási portfólió rendkívül összetett, és sok esetben az IT menedzsment területén önálló jogkörrel bíró szervezetek munkáját kell összehangolni.

Az előadás az ELTE kialakulóban levő központi informatikai szolgáltató szervezetének példáján, egyfajta esettanulmányként mutatja be azt a folyamatot és eszköztárat, ami az ország legnagyobb felsőoktatási intézményében az egységes IT menedzsment megteremtését célozza. Ez felöleli az infrastruktúra-menedzsment általunk alkalmazott megoldásait, a szervezeti hierarchia kialakításának elveit, az egyes szervezetek közötti együttműködés módszertanát, a szolgáltatás-menedzsment eszközeit és adminisztrációját, valamint a felhasználói kapcsolattartás és kontroll lehetőségeit. Kitérünk a fejlesztések tervezésének és kivitelezésének általunk alkalmazott eljárásaira, a nemzetközi módszertan (ITIL) implementálásának lehetőségeire és kérdéskörére, a minőségbiztosításra. Az előadás így nem egy kialakult állapot leírását célozza meg, hanem egyfajta műhelymunka kezdeményezésének tekinthető – a külföldi példák alapján a magyar felsőoktatás informatikai támogatásának korszerűsítését, professzionalizálását szolgáló framework kialakításhoz kíván gondolatokat ébreszteni.